


| | | |
|---|---|------------------------------|
|  BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA | PROCESO: ADMINISTRACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | CODIGO: PR-5020-02.07 |
| | PROCEDIMIENTO: CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES | VERSION: 02 |
| | | FECHA: 23/06/2020 |

1. OBJETIVO

Establecer las actividades a seguir para dar tratamiento a las fallas identificadas en las salidas no conformes prestadas por la Beneficencia de Cundinamarca

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para los procesos de la Beneficencia de Cundinamarca que entreguen un producto o servicio al cliente como es el Proceso de Protección Social; inicia con la identificación de la Falla (salida) y culmina con el cierre de la misma, una vez se ha verificado la eficacia de la(s) acción(es) aplicadas.

3. DEFINICIONES

- **ACCIÓN CORRECTIVA**

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

- **ANEXO TECNICO**

Conjunto de condiciones y requisitos que se deben cumplir en la prestación del servicio al cliente y hace parte del Contrato con los operadores

- **EFICACIA**


Grado en que las actividades planificadas se realizan y alcanzan los resultados esperados.

- **INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

Información requerida para ser controlada y mantenida por una organización y el medio en el que es contenida.

- La información documentada puede estar en cualquier formato y en cualquier medio de comunicación y de cualquier fuente. Información documentada puede referirse a:

- El sistema de gestión, incluyendo los procesos relacionados;
- información creada para que la organización pueda operar (documentación);
- la evidencia de los resultados obtenidos (registros).

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA | PROCESO: ADMINISTRACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | CODIGO: PR-5020-02.07 |
| | PROCEDIMIENTO: CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES | VERSION: 02 |
| | | FECHA: 23/06/2020 |

- **MEJORA CONTINUA**

Filosofía que intenta optimizar y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio.

- **OPERADOR**

Entidad en convenio con la Beneficencia de Cundinamarca, que se encarga de prestar el servicio al Cliente.

- **PRODUCTO Y/O SERVICIO**

Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

NOTA En esta Norma, el término "producto y/o servicio" se aplica únicamente a:

- a) el producto y/o servicio destinado a un cliente o solicitado por él, y*
- b) cualquier resultado previsto de los procesos de realización del producto o prestación del servicio.*

Son los servicios de protección social suministrados por la Beneficencia de Cundinamarca a sus clientes

- **REGISTRO**

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Generalmente un formato se convierte en registro cuando contiene información (datos que poseen significado) de acciones o actividades realizadas.

- **REQUISITO**


Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

NOTA 1 "Generalmente implícita" significa que es habitual o una práctica común para la entidad, sus clientes y otras partes interesadas, el que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita.

NOTA 2 La palabra obligatoria, se refiere, generalmente, a disposiciones de carácter legal.

NOTA 3 Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto y/o servicio, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente.

NOTA 4 Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas.

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA | PROCESO: ADMINISTRACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | CODIGO: PR-5020-02.07 |
| | PROCEDIMIENTO: CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES | VERSION: 02 |
| | | FECHA: 23/06/2020 |

- **REVISIÓN**

Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Nota: La revisión puede incluir también la determinación de la eficiencia.

- **RIESGO**

Efecto de la incertidumbre. Es el estado, aunque sea parcial, de la eficiencia de la información relacionada con, la comprensión o conocimiento, un evento, su consecuencia, o probabilidad.

- **SALIDA NO CONFORME**


Es el servicio prestado que ha presentado fallas en el incumplimiento de uno o más requisitos establecido para la prestación del servicio de protección social dirigido a los clientes de la Beneficencia de Cundinamarca.

- **VERIFICACIÓN**

Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.


4. PROCEDIMIENTO

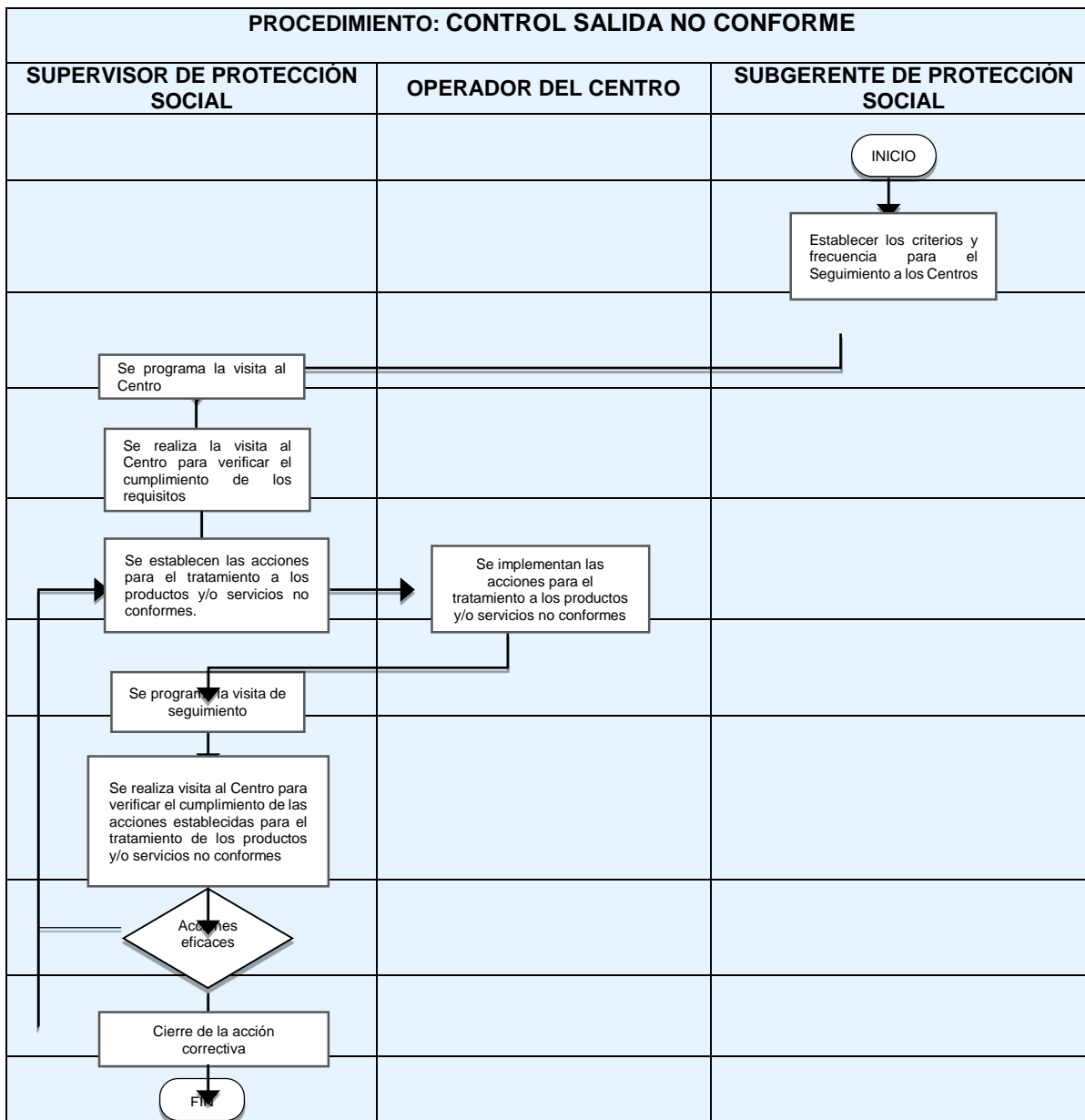
| | | ACTIVIDADES | RESPONSABLE | REGISTRO |
|---|---|--|--------------------------------------|----------------|
| 1 | P | Ejecutar las actividades del procedimiento "SUPERVISIÓN INTEGRAL DE CONVENIOS O CONTRATOS DE LOS CENTROS DE PROTECCIÓN SOCIAL" PR-5300-01.05 | Proceso de Protección Social | Anexo Técnico |
| 2 | H | Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el anexo técnico e identificar las salidas no conformes | Supervisor del Proceso de Protección | Acta de Visita |
| 3 | H | Detectar el incumplimiento | Supervisor del Proceso de Protección | Acta de Visita |
| 4 | H | Comunicar a los centros de su responsabilidad en las actividades definidas en el tratamiento. | Supervisor del Proceso de Protección | Acta de Visita |


| | | | |
|---|---|--|------------------------------|
|  BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA | PROCESO: ADMINISTRACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | CODIGO: PR-5020-02.07 |
| | | | VERSION: 02 |
| | PROCEDIMIENTO: CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES | | FECHA: 23/06/2020 |

| | | | | |
|----|---|---|--------------------------------------|--|
| 5 | H | Establecer las acciones para el tratamiento a las salidas no conformes encontrados | Supervisor del Proceso de Protección | Acta de Visita |
| 6 | H | Implementar las acciones para el tratamiento a las salidas no conformes | Operador del Centro | Soportes de las Actividades Realizadas |
| 7 | V | Programar visita de seguimiento al Centro notificando vía telefónica | Supervisor del Proceso de Protección | |
| 8 | V | Verificar el cumplimiento de las acciones establecidas para el tratamiento de las salidas no conformes SNC. | Supervisor del Proceso de Protección | Acta de Visita |
| 9 | A | Registrar los resultados de la verificación del cumplimiento con los requisitos a posteriori de las actividades que se realicen, para asegurar la trazabilidad y mantener la información documentada de las medidas adoptadas sobre el proceso. | Supervisor del Proceso de Protección | Acta de Visita |
| 10 | V | Verificar el tratamiento a las salidas no conformes propias del desarrollo de las actividades identificadas en el formato de cada centro de protección. | Supervisor del Proceso de Protección | Formato Salidas no Conformes (cada centro) |
| 11 | H | Reportar al subgerente de protección social el seguimiento a las SNC, periódicamente, teniendo en cuenta el informe de actividades por visita | Supervisor | |
| 12 | A | Revisar la eficacia del tratamiento. Si el tratamiento ha sido eficaz continúe con la actividad 12, de lo contrario retome a la actividad 5 | Supervisor del Proceso de Protección | Acta de Visita |
| 13 | V | Revisar verificación del tratamiento. Nota: si el tratamiento ha sido eficaz puede cerrarse, de lo contrario debe notificarse a quien reporto las salidas no conformes para tomar las acciones pertinentes. | Supervisor del Proceso de Protección | |
| | | Fin | | |

5. FLUJOGRAMA

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA | PROCESO: ADMINISTRACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | CODIGO: PR-5020-02.07 |
| | PROCEDIMIENTO: CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES | VERSION: 02 |
| | | FECHA: 23/06/2020 |



| | | |
|---|---|------------------------------|
|  BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA | PROCESO: ADMINISTRACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | CODIGO: PR-5020-02.07 |
| | PROCEDIMIENTO: CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES | VERSION: 02 |

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

INTERNOS:

- Anexo Técnico
- Acta de Visita
- Manual de Historias Clínicas
- Manual de buenas prácticas para el manejo de alimentos

EXTERNOS:


- Norma ISO 9000:2015
- Norma ISO 9001:2015
- Normas NTCGP 1000:2009

7. POLITICAS GENERALES DE OPERACION

- Las salidas no conformes son identificadas en las actas de supervisión, durante las visitas de seguimiento por parte de interventoría o supervisión y deben ser registradas en las actas de supervisión.
- Cuando el centro de protección identifique salidas no conformes diferentes a las detectadas en las supervisiones, estas deberán ser registradas y documentadas en el formato establecido con su respectivo tratamiento y reportadas al supervisor en la siguiente visita.
- Para la documentación de las salidas no conformes, el centro de protección podrá utilizar el formato "IDENTIFICACION Y TRATAMIENTO A SALIDAS NO CONFORMES"
- Los requisitos para la prestación del servicio de protección social suministrados por la Beneficencia de Cundinamarca, están establecidos en el anexo técnico de los convenios, los procedimientos del Sistema, el manual de historias clínicas y el manual de buenas practicas

8. CONTROL DE CAMBIOS

| FECHA dd/mm/aaaa | VERSIÓN | DESCRIPCION DEL CAMBIO |
|------------------|---------|--|
| 23 /06/2020 | 02 | Ampliación de actividades, definiciones, complementación del |

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA | PROCESO: ADMINISTRACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | CODIGO: PR-5020-02.07 |
| | PROCEDIMIENTO: CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES | VERSION: 02 |
| | | FECHA: 23/06/2020 |

| | | |
|------------|----|--|
| | | objetivo con las actividades a desarrollar, Actualización nombre del proceso y del procedimiento |
| 21/05/2018 | 01 | En el marco de la actualización del SGC a la nueva versión ISO 9001:2015, se hace necesario fortalecer el SGC mejorando los procedimientos en los procesos |